

الوحدة الخامسة

الاتصال غير اللفظي



مهارات الاتصال
Communication Skills

وخلال هذا الفصل من كتاب مهارات الاتصال، سوف نتعرف على عالم مهارات الاتصال غير الكلامي، ونحدث عن أهم تلك المهارات، وكيفية فهمها والتعامل بها مع الآخرين بهدف صنع تواصل فعال مع كل من نتواصل معه.



نشاط جماعي : يتم اختيار طالب ويعطى حرية اختيار عبارة يريد إيصالها للآخرين، يعبر الطالب عنها بدون استخدام الكلمات خلال دقيقتين .

مفهوم الاتصال غير الكلامي

ربما يكون تعريف الاتصال غير الكلامي من أكثر التعاريف بساطة ووضوحا، وينبثق من المصطلح نفسه.. فقد سبق في بداية الكتاب أن تعرفنا على (الاتصال)، ثم تأتي كلمة (غير) وهي تعني (بدون)، ثم كلمة (كلامي). مما يعني أن الاتصال غير الكلامي هو: **اتصال بدون كلمات.**

بناء على ما سبق يمكن تعريف الاتصال غير الكلامي بأنه: العملية التي يتم فيها تبادل المعاني التي بين الأفراد بدون كلام. ولكن يجدر بنا أن نفرق بين (الاتصال غير الكلامي) و(السلوك غير الكلامي). فالاتصال يحدث عندما يحمل الرمز رسالة ما ويوصلها للطرف الآخر. أما السلوك، فإنه لا يمثل أو يدل على أي معنى، فهو يدل على السلوك ذاته فقط وليس أبعد من ذلك. فهو يحمل الكثير من الرموز التي تدل على معان مختلفة ومتعددة. على سبيل المثال، لو أن زميلك الذي يجلس بقربك مباشرة قام بالنظر إلى ورقة إجابتك خلال الاختبار -قبل أن يسلم ورقته-، لكان لذلك التصرف معنى.. أما لو أنه نظر إلى ورقتك بعد أن سلم ورقة إجابته، فهذا مجرد سلوك ليس له معان أخرى.



واقع الاتصال غير الكلامي

نمى يلاحظ من خلال حياته اليومية أننا نرسل رسائل
بإشارات ورموز بدون كلمات خلال تواصلنا مع الآخرين،
وإن كنا نقصد ذلك؛ (كأن تتعمد الابتسام لشخص ما
شعره أنك تترتاح لوجوده).. أو لا نقصد؛ (كأن تقطب
عاجبك لعدم إعجابك بأمر ما - دون أن تتعمد إظهار
مشاعرك-). وبالتالي، تشير الدراسات الاتصالية القديمة
والجديدة إلى أننا نطلق أحكامنا على الآخرين ونحدد
علاقاتنا معهم بناء على ما نشاهده ونقرأه من تلك
الإشارات والرموز التي تظهر في وجوههم وحركاتهم
ومظهرهم العام، وليس بناء على ما نسمعه منهم.

ولهذا، نحن نتفحص وجوه الآخرين وحركاتهم ولغتهم
الجسدية ومظهرهم العام.. لنفسر كلامهم المنطوق، أو
نحكم عليه، أو نعرف حالاتهم المزاجية. فالحالات المزاجية
تعكس على المظهر الخارجي للضرد. وعلى المستوى العالمي
هناك بعض المشاعر التي تتشارك فيها كل المجتمعات، مثل:
الخوف، والدهشة، والتقزز، والغضب... كلها مشاعر
مشتركة يمكن معرفتها بمجرد النظر إلى حركات
الشخص، وخصوصاً تعبيرات وجهه. كما لا بد من التأكيد
على أن رسائل الاتصال غير الكلامي تكون في الغالب أكثر
صدقاً، بل نحن نصدقها حتى لو كانت مغايرة تماماً
لللغات.



العلاقة بين الاتصال الكلامي و غير الكلامي

يدعم الاتصال غير الكلامي الاتصال الكلامي
بالمهام التالية :

01

التكرار والإعادة :

كأن تذكر لشخص وجود شيء بقولنا " هنا " ، ونشير إلى مكان هذا الشيء بيدنا أو برأسنا .

التناقض : على سبيل المثال: عندما تريد أن تظهر ترحيبك بشخص ما، فإن نغمات صوتك وابتسامتك تدعمان كلماتك الترحيبية (حياءك الله وبياك)، ولكن في المقابل، لو أظهرت نفس نغمات الصوت ونفس الابتسامة مع عبارة: (ليتك ما جيت.. وليتني ما شفتك)، لكانت الرسالة متناقضة في ذهن المستقبل.

02

البديل : يمكن أن يكون بديلاً عن الاتصال اللفظي، ومنه قول الشاعر :

03

وتعطلت لغة الكلام وخاطبت

عيناى في لغة الهوى عيناك

04

التكميل أو التعديل : كالابتسامة بعد أن نطلب من الآخرين شيئاً .

05

التأكيد : كالتركيز صوتياً على بعض الألفاظ أثناء الحديث، ورفع الصوت أو خفضه حين تناولها .

06

التنظيم : على سبيل المثال : هو يعطي الدور لمن يتحدث ومن بصمت من خلال نبرات الصوت المنخفضة في نهاية الكلام .

علامات الاتصال غير الكلامي

01

هناك صفات أو صفات تميز الاتصال غير الكلامي عن الاتصال الكلامي، أهمها:

أنه يمكن المشاعر والأحاسيس الإنسانية بصدق ودقة. فلو نظرنا إلى شخص ما من خلف النافذة وهو بعيد عنا بحيث لا نستطيع سماعه، نستطيع أن نعرف بالضبط حالة ذلك الشخص المزاجية، وفي بعض الأحيان نعرف مضمون الرسالة التي يريد إيصالها للطرف الآخر.

أنه يحمل عنصر حتمية الاتصال. فالجملة الشهيرة في عالم الاتصال: (عدم الرغبة في الاتصال تعتبر نوعاً من أنواع الاتصال)، أساسها هو الاتصال غير الكلامي. على سبيل المثال، لو أنك أردت التحدث مع زميل لك، وكنت تناديه وتعرف أنه يسمعك، ولكنه لم يلتفت ولم يجب لندائك، فهو هنا، رغم أنه لم يتواصل معك، إلا أنه أرسل لك رسالة مضمونها: أنه (لا يريد التواصل معك). فالاتصال أصبح حتمياً.

02

أنه يحمل في داخله رسائل ضمنية. بعض الصفات الجميلة التي يريد الشخص أن يوصلها للآخرين عن نفسه، لا يمكن أن تُقال، مثلاً لا يمكن أن يقول الشخص عن نفسه بأنه (أنيق).. ولكن يمكنه أن يوصل هذا المعنى من خلال اهتمامه بمظهره العام وطريقة حديثه وتعامله مع الآخرين. أي أنه يوصل الرسالة التي يردها ضمناً دون أن ينطقها كلامياً.

03

أنه يحدد هوياتنا. على سبيل المثال، لو أراد شخص أن يذهب لمباراة بين فريقه وفريق آخر، وأراد أن يعرف عن نفسه أنه يشجع فريق (س) مثلاً، فإنه يقوم بلبس ألوان فريقه، أو يضع علم فريقه على كتفيه.. أي أنه في النهاية، من خلال المظهر، يدلنا على هويته.

04

05

أنه غامض. الاتصال غير الكلامي بدون شك غامض، أو بمعنى آخر يحتاج إلى دقة وإلى ترابط بين عدة مؤشرات ورسائل لمعرفة حقيقته. على سبيل المثال، الابتسامة ليست دائماً تحمل نوايا حسنة، فربما تكون دلالة على الشماتة أو التشفي أو الاستهزاء...

أنواع الاتصال غير الكلامي

رغم أن نظريات الاتصال غير الكلامي كلها متساوية في الأهمية، وليس هناك ترتيب لأيها يأتي أولاً، إلا أن نظرية واحدة يجب أن تأتي قبل الجميع، لأنها القناة التي تمر عبرها كل القنوات الاتصالية الأخرى بشكل أو بآخر، وهي:

الوقت

الزمن.. هو العامل المشترك الذي ينظم حدوث كل شيء حولنا. يقول أينشتاين: (الزمن هو ما يمنع الأشياء من أن تحدث دفعة واحدة). فالوقت هو المنظم لكل شؤون حياتنا؛ كالأكل والشرب والعمل والمناسبات الاجتماعية.. حتى كلمات: النمو، والتغير، والتطور.. هي في حقيقتها تعني (الوقت)، ومعظم أخوات (كان) هن في حقيقتهن يرمزن إلى (الوقت). حتى المفاهيم المعنوية: كالصبر مثلاً، هو في حقيقته يعني (إعطاء مزيداً من الوقت). ربما يكون مرور الزمن مقنناً ويمكن قياسه (عن طريق الساعات اليدوية أو الحائطية..)، ولكنه في الحقيقة إحساس لا يمكن قياسه.. أو بمعنى آخر: هو مفهوم معنوي للإنسان يختلف إدراكه من شخص لآخر، وربما يختلف حول نفس الموضوع. على سبيل المثال، الوقت الإضافي في مباراة ما -نفترض أنه (3) دقائق- يختلف الإحساس به -كطول أو قصر- بناء على وضع الفريق الذي نشجعه. فالثلاث دقائق نفسها ستمر على الفريق الفائز طويلاً، وفي نفس الوقت يشعر جمهور الفريق المهزوم أنها تمر سريعة. يؤثر الزمن واستخدامه في الحديث والتفاعل على شكل التواصل. يشمل استخدام الزمن، تقبل الآخرين للانتظار وسرعة الكلام، والقدرة على الاستماع لحديث طويل جداً.

نشاط
5-2

تمرين إغلاق العينين لمدة (5) دقائق. عندما تشعر بانتهاء الخمس دقائق افتح عينيك وسجل الوقت.

تعرف على إحساسك بالوقت

لغة الجسد

هناك الكثير من الدراسات التي تتحدث عن النفس وانفعالاتها والإدراك البشري والمشاعر، ولكن في المقابل، لا يجب أن نغفل الجانب الجسدي في البحث والتأمل ومعرفة حقيقته، فوجود الإنسان - كما يعتقد علماء الإناسة وعلماء الاجتماع - هو وجود جسدي أولاً. وقد أعطى الكثير من العلماء اهتماماً بالغاً بالجسد، بل حتى المحللون النفسيون يتفقون على أهمية الجسد في أسس الصحة وفي حتمية الأمراض، والأطباء يعرفون ويقدرّون أهمية الألام التي يصدرها الجسد، ورجال القانون يعرفون البعد المادي لقيمة الجسد.

الجسد هو أحد أبعاد وجودنا، فنحن نولد ونعيش ونتداخل به مع الآخرين، بل وننتج منه حيوات أخرى، رغم أن هذا الجسد يتغير من طور لطور. فلو نظرت إلى صورتك وأنت رضيع وكيف كان جسدك، ثم نظرت لجسدك الآن، تكاد تجزم أن ذلك الجسد ليس هو نفس هذا الجسد.

لو نظرنا إلى وضعية جلوس كل واحد منا الآن، فإننا نستطيع أن نحكم على مزاجه بشكل عام؛ هل هو: متململ، مهتم، غير مبالي.. فهئية الجلوس تعطينا انطباعاً عن حالته المزاجية ومشاعره.

لغة الجسد تظهر أيضاً مدى جدية الشخص في حياته. فالشخص المتحمس العملي نجده دائماً منتصب الظهر يبدو عليه الحماس حتى في مشيته. يروى أن مشي الرسول صلى الله عليه وسلم كان وكأنه يهبط من علي. ومن هنا ينصح علماء الاتصال بأن لا يجلس الشخص وهو منزلق على المقعد، فتلك الجلسة تعني الملل أو اللامبالاة. ولكن الجلسة المعتدلة هي الجلوس على مؤخرة المقعد مع انتصاب الظهر؛ هذا بالطبع بالنسبة للجلسة (الرسمية) ..

نشاط

5-3

تأثير لغة الجسد

يتم اختيار اثنين من الطلاب للوقوف أمام المجموعة بجانب بعضهما، يُعطى كل طالب نفس القطعة النصية أو الأبيات الشعرية، يطلب من الطالب الأول أن يلقي النص بدون أي حركة جسدية، ويطلب من الطالب الآخر أن يقوم بحركات الإلقاء دون أي كلمة منطوقة. يقوم بقية الطلاب بالمقارنة بين الطالبين: الإلقاء الشفوي، والتعبير بالجسد.

لغة الوجه والعينين

الوجه والعينين هم الأجزاء الأكثر جذباً في الجسد كله. ولهم تأثيرات قوية في عملية الاتصال والتأثير في الآخرين، بل وتحسين صورتنا لدى الآخرين. على سبيل المثال، المبتسمون من جامعي التبرعات يحصلون على أموال أكثر من الجادين (شكلاً). والنادل المبتسم يحصل على إكرامية أعلى من الآخر الذي لا يبتسم.

المشاعر الأساسية التي تعكسها تعبيرات الوجه هي: الدهشة، الخوف، الغضب، التقرُّز، الفرح، والحزن. ومن الجيد أن نستطيع أن نقرأ تلك التعبيرات على وجوه الآخرين لزيادة التواصل معهم وفهمهم بشكل أكبر.

العين قد تستخدم أيضاً لجذب الآخرين. على سبيل المثال، أصحاب المحلات الذي يقفون على أبواب محلاتهم أو رجال الإعلانات في الأسواق العامة الذين يقفون وسط السوق لجذب الانتباه لسلعة ما، يحاولون التواصل معك بالنظر، فبمجرد أن تلتقي النظرات، يعرفون أنك لن تخذلهم.

من المهم أن نمنع النظر في الآخرين حين نتحدث معهم، ولكن دون أن يتحول الإيمعان إلى تحديق.. أي أن لا يطول النظر أكثر من (9) ثوانٍ.. وفي كل الأحوال لا يجب أن تصل النظر المتواصلة إلى (15) ثانية، فإن نظرة كتلك تعطي إيحاء بالعدوانية.

نشاط

5-4

يتم اختيار طالبين من المجموعة. يطلب من الطالب الأول أن يقول العبارات المكتوبة في الورقة: (هذه المحاضرة ممتعة)، (أنا غاضب)، (أشعر بطفش شديد)... أو أي عبارات أخرى، ومن الممكن أن تكون عامة. يطلب من الطالب الثاني أن يقوم بتمثيل مشاعر كل عبارة بلغة وجهه فقط. يقدم التمرين لأكثر من مرة بطلاب مختلفين.

اللبس والمظهر

إن الجزء الأكبر من مظهرنا العام يعتمد على اللبس. فحقيقة نحن لا نظهر أكثر من 10% من أجسادنا للآخرين -ربما الوجه والكفين فقط-. مما يعني أن ما يقارب 90% من مظهرنا العام يعتمد على الملابس. والملابس يمكن أن تقول الكثير عن الشخص، ولهذا تسمى (منهجية إدارة الانطباع). فهي تعكس الحالة المادية للشخص، ومستواه التعليمي، والاجتماعي، بل ومعتقداته أيضاً... من المهم أن تكون ملابس الشخص محافظة في كل الأحوال. فبعض الأماكن لن تقبل أي ملابس غير لائقة؛ كأماكن العمل والدراسة.. كما أن اللبس غير المحافظ في المقابلات الشخصية يقلل من فرص الحصول على الوظيفة. لهذا ينصح علماء الاتصال بأن لا تكون الملابس صارخة الألوان، وأن لا تكون من آخر صيحات الموضة.



لغة المسافة

لو نظرنا لعملية انقضااض المفترس على فريسته في عالم الحيوان لوجدنا المسألة تتعلق بالوقت من ناحية وأيضا ب(المسافة). فلكل كائن مسافته الخاصة التي تفصله عن الآخرين؛ حتى الأشجار لها مسافات خاصة تفصلها عن بعضها البعض ويجب مراعاتها حتى يستمر نموها بشكل طبيعي.

صراع الأسود بين بعضها البعض هو صراع نفوذ على مسافة، وحدود الدول هو في النهاية إطار لمساحة جغرافية (مسافة برية وجوية وبحرية) وربما عبارة مثل (اقتحمت الأجواء...) ما هي إلا تعبير يعني دخول طائرات دولة أخرى لمسافة جوية تقع ضمن نفوذ دولة ما. أيضاً الإنسان كفرد مستقل له مسافة شخصية أو منطقة نفوذ. فهم هذه المسافة المكانية، يعني فهماً جديداً لعلاقتنا ببعضنا البعض.

مصطلح (غضب الحشود) هو تعبير يفسر زيادة العدد، ويميل علماء الاجتماع والنفس إلى تأكيد أنه كلما زاد عدد الأفراد، زاد غضبهم وعدوانيتهم.

ومما يؤكد علماء الاتصال أيضاً أن المسافات الشخصية تقل بين النساء بعضهن البعض وتزيد بين الرجال.



تقسيم المسافات إلى أربعة أقسام

4

المسافة العامة

هي المسافة التي تبدأ من صفر إلى (٣٥) سم تقريباً. وهي مسافة لا يدخلها سوى القريبين من الشخص؛ كالأولاد والأبناء والزوجين.. ومن الممكن أن يدخلها المتخصصون أيضاً ولكن بدون مشاعر ألفة أو حميمية؛ كطبيب الأسنان.. أو مصفف الشعر

3

المسافة الاجتماعية

هي المسافة التي تبدأ من (36) سم إلى المتر وربع تقريباً. وهذه المسافة هي التي يدخلها الأصدقاء. وفي الغالب كلما اقترب الشخص، كلما دل ذلك على زيادة علاقة الصداقة.

2

المسافة الشخصية

هي المسافة التي تصل إلى (3) أمتار. وتسمى المسافة الاجتماعية لأنها المسافة التي تكون بيننا وبين الغرباء؛ كالمسافة بين الموظف والمراجع أو البائع والمشتري... أي الأشخاص الذين لا يعرفون بعضهم البعض أو أن معرفتهم سطحية

1

المسافة الاحتمالية

هي المسافة التي تبدأ من (3) أمتار وأكثر وهي مسافة الشخصيات العامة والمسؤولين والطبقات الرسمية

الإشارة إلى أن (اقتحام) هذه المسافات يسبب بشكل كبير للعملية الاتصالية، فقد يفهم على أنه (غزو) شخصي، أو أنه (تعبير عدواني) للآخر. باستثناء الأماكن التي لا بد لنا من أن نكون فيها قريبين من الآخرين حتى لو كانوا غرباء؛ مثل (المصعد).

+
من المهم

لغة اللمس

ربما لا يحدد كثيرون منا العضو الخاص باللمس.. فهو (الجلد)، وهو يستمر معنا طوال الحياة، ولا يمكن أن يفقده إنسان -بناء على مفهوم الحواس-. وهو العضو الأول والأهم في عملية التواصل. فهو الذي يحجز الإنسان في محيط ذاته. ولهذا نجد عبارة مثل (نجا بجلده) من العبارات المتداولة في كل لغات وثقافات العالم. فالجلد يدل على الإنسان ذاته.

في التاريخ الضري، اللمس هو الحاسة الأقدم والأكثر ثباتاً، فهو يبدأ بعد الشهر الثاني للجنين في بطن أمه. ويستمر بعد ذلك لبقية الحياة.

كل الحواس الأخرى متموضعة، ولكن اللمس يشمل كافة الجسد عمقاً وسطحية. فنحن نحس بالعالم من حولنا من خلال (الجلد)، ونتحسس الأشياء للوصول إلى محيطها، وصفاتها، حجمها، حرارتها.. من خلال (الجلد)، بل إن الإحساس بالقدمين على الأرض هو ما يعطينا توازننا وإحساسنا بالحياة. حاسة اللمس في النهاية هي حاسة شاملة. وهي تنتمي للمادة وليس للروح، فهي حاسة بيولوجية بحتة.

يمكن أن يكون الشخص كفيفاً أو أصماً أو أكمأ أو أخمصاً (لا يشم) أو حتى فاقداً لحاسة التذوق.. ورغم ذلك يستطيع أن يواصل حياته بنجاح وإنجاز، ولكن أي تشوه في حاسة اللمس، سوف يتغير معه معنى الحياة. فقد اللمس، هو فقد الاستقلال الشخصي، أو ما يطلق عليه (شلل الإرادة). فالإنسان يعجز عن الإنجاز لو فقد حاسة اللمس.

والجلد يظهر اختلافات فردية: الوضع الاجتماعي، العمر، الجنس.. وهو نقطة التلامس مع العالم ومع الآخرين.

هناك عدة أنواع من اللمس:

اللمسة التخصصية: وهي التي يقوم بها الطبيب، أو فني الأشعة..

اللمسة الاجتماعية: المصافحة..

لمسة الصداقة: الربت على الكتف، الذراعين..

لمسة المحبة: الحضان، أو لمس الرأس..

وكما هو الحال مع تداخل المسافات وكيف يمكن أن تؤدي إلى توتر العلاقة بين الأشخاص، كذلك تداخل هذه اللمسات قد يؤدي إلى توتر العلاقة بين الأفراد.

لغة الرائحة

بداية، يجب أن نعرف أن الوسيلة التي تستخدمها الرائحة هي: الهواء. ولعلنا ندخل إلى لغة الرائحة عن طريق النهاية السعيدة لقصة سيدنا يوسف عليه السلام. فبعد أن فقد أبوه (يعقوب) عليه السلام بصره من الحزن على سيدنا يوسف، استعاده مرة أخرى عن طريق رائحة (يوسف) عليه السلام، (أَذْهَبُوا بِقَمِيصِي هَذَا فَالْقُوهُ عَلَيَّ وَجِهَ أَبِي يَأْتِ بِصِيرًا . . .)، يوسف، آية (٩٣). كما أن رائحة يوسف عليه السلام ظلت تلازم إخوته بعد أن اختلط بهم: (وَلَمَّا فَصَلَتِ الْعِيرُ قَالَ أَبُوهُمْ إِنِّي لَأَجِدُ رِيحَ يُوسُفَ لَوْلَا أَنْ تُفَنِّدُونِ)، يوسف، آية (٩٤).

فكل إنسان له رائحة كالبصمة.. تحدد هويته، وجنسه، وعمره، وأثره... بمعنى آخر، هي تدل على وجوده في العالم. جنس الروائح:

بعض الروائح ذكورية تحمل صفات القوة والثقل والهيمنة.. وبعضها أنثوي يحمل صفات النعومة والخفة والاحتشام..

ومن المعروف في معظم الثقافات أن المجتمع ربما يتهاون في روائح جسد الرجل، ولكنه لا يتهاون مع رائحة جسد المرأة، فهي -أي رائحة الجسد- تُتلف الأنوثة. كما تفترض معظم المجتمعات أن على المرأة أن تكون دائما برائحة جميلة.

كما لا تفوتنا الإشارة إلى أن الرائحة الزكية ترتبط دائما بالخير، والرائحة الكريهة ترتبط دائما بالشر. ولا أدل على ذلك من رائحة جهنم ورائحة الجنة.

بشكل عام، الرائحة الكريهة تدل على الإهمال؛ إذا كانت مرتبطة بالإنسان، وتدل على الفساد إلى كانت صادرة من الطبيعة.. وخير مثال هو مصطلح: (هواء نقي... وهواء فاسد).

الروائح القوية حتى وإن كانت عطرية، تدل على العنف والتهمج والعدوانية.. والروائح القريبة من الجسد هي الروائح المقبولة دائما.



لغة الصوت (شبه اللغة والصمت)

نشاط

5-6

نشاط جماعي

يكتب أستاذ المادة في قصاصات ورق صغيرة عبارة: (ما انتهى الوقت). تحت العبارة يكتب أحد المشاعر التالية: غضب / سخرية / طفش / تنبيه.. بحيث يكون في كل ورقة مشاعر مختلفة. يُطلب من أربعة طلاب سحب ورقة.. على أن يقوم بقراءتها حسب المشاعر المصاحبة لها. يُسجل الطلاب الرسالة التي وصلت لهم من كل طالب قام بالقراءة.

• الهواء أيضاً هو وسيلة لنقل الصوت.. ولكن الجسد هو الأداة المصدرة له. فالصوت ملازم للجسد البشري. كل مرحلة عمرية للإنسان لها صوت يصاحبها. بل أن صوت الإنسان وهو طفل يمر بمراحل مختلفة؛ في السنوات الأولى أو سنوات الطفولة المتأخرة، ثم يحدث تغير مفاجئ وكبير في سن المراهقة، ويتغير ذلك الصوت بتغير الإنسان.. إلى أن يصل الصوت إلى مرحلة الشيخوخة مع وصول الجسد إلى تلك المرحلة.

ما يعيننا هنا هو الألفاظ التي تصدر عن الإنسان دون أن تدل على كلمات، ولكنها تدل على معان. على سبيل المثال بعض الألفاظ (همممم، ههههه، آآآآ...) هي ألفاظ، ولكن ليس لها معان في القواميس فمعانيها موجودة في الثقافة الاجتماعية.

نغمة الصوت، سرعة الصوت، مستواه، عدد وطول السكتات.. كل هذه العوامل يمكنها أن تقوي أو تضعف من تأثير الرسائل الاتصالية التي تنقلها الكلمات ذاتها. يعتبر التهكم أو السخرية مثال واضح على أن نغمة الصوت والتركيز على بعض الكلمات أو المبالغة في نطقها يمكن أن يغير من المعنى كلياً.

تظهر الأبحاث أن المستمعين يهتمون بشبه اللغة أكثر من اهتمامهم بالكلمات عندما يطلب منهم الحكم على متحدث ما. والأحكام تحمل طابع (هل المتحدث منطقي أم لا؟، هل هو واثق من نفسه أم لا؟، هل هو صادق أم لا؟...).

المستمع يحكم على نية المتحدث من خلال شبه اللغة وليس من خلال الكلمات نفسها.